

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Fatebenefratelli Sacco

Soddisfazione Complessiva Customer Online

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
DDGS 14890/2006 · Regione Lombardia

Degenze e Ambulatori — Report 2025

6,0/7

soddisfazione media

71,6%

PIMO 2025

Contesto e Metodologia

01 Strumento di rilevazione

Questionari online differenziati per degenze e ambulatori, seguendo le indicazioni standardizzate regionali come previsto nel DDGS 14890 del 18/12/2006 di Regione Lombardia.

02 Scala di misura

I punteggi sono espressi su scala numerica da 1 a 7. Valori superiori a 5,5 indicano buona soddisfazione; la soglia critica è posta a 5,0.

03 Presidi coinvolti

SACCO · FBF · MELLONI · BUZZI

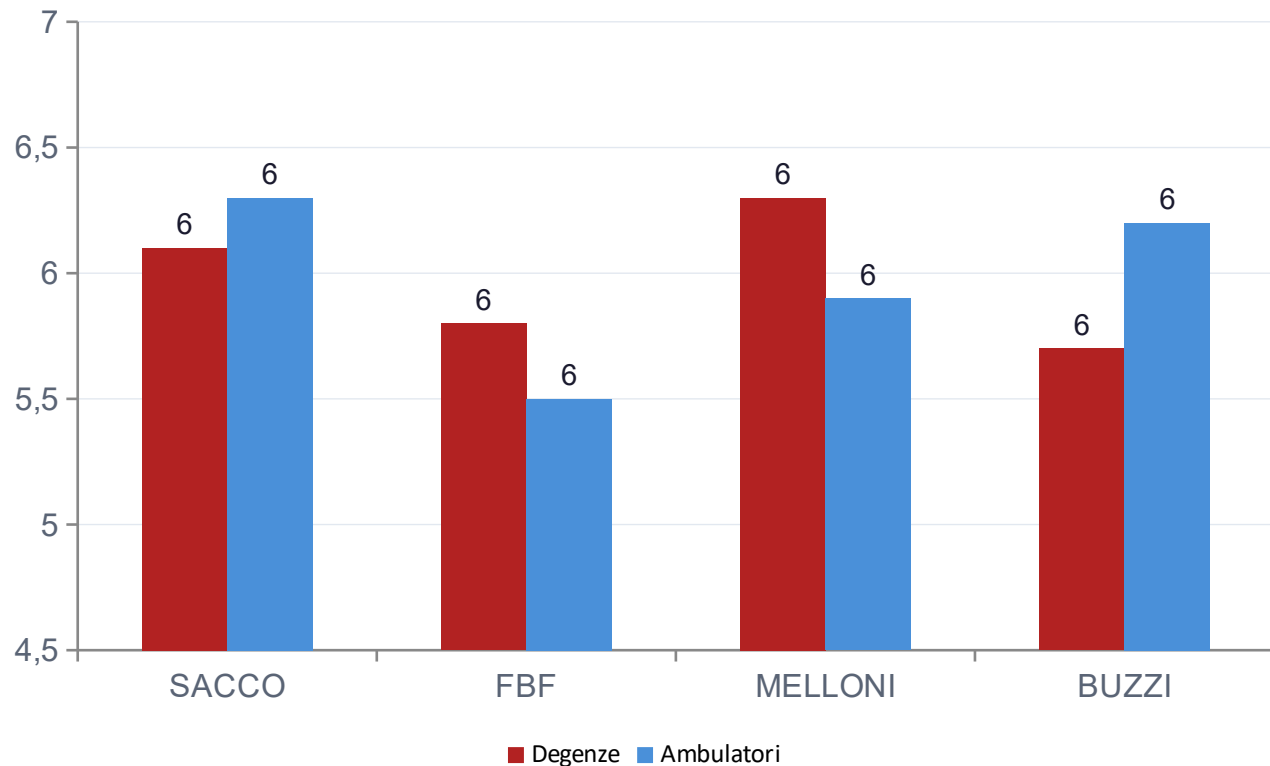
Tutti i presidi ospedalieri ASST FBF-Sacco e Poli Territoriali 1 e 2

I dati presentati si riferiscono all'anno 2025 con confronto triennale 2023–2025. La media ASST complessiva è di 6,0/7, stabile rispetto al biennio precedente.

Soddisfazione Complessiva 2025 — Tutti i Presidi

Media ASST: 6,0/7 sia per degenze che ambulatori

Media soddisfazione per presidio (scala 1-7)



6,0 / 7

Media ASST — Degenze

In linea con biennio precedente

6,0 / 7

Media ASST — Ambulatori

Uguale alle degenze nel 2025

MELLONI 6,3

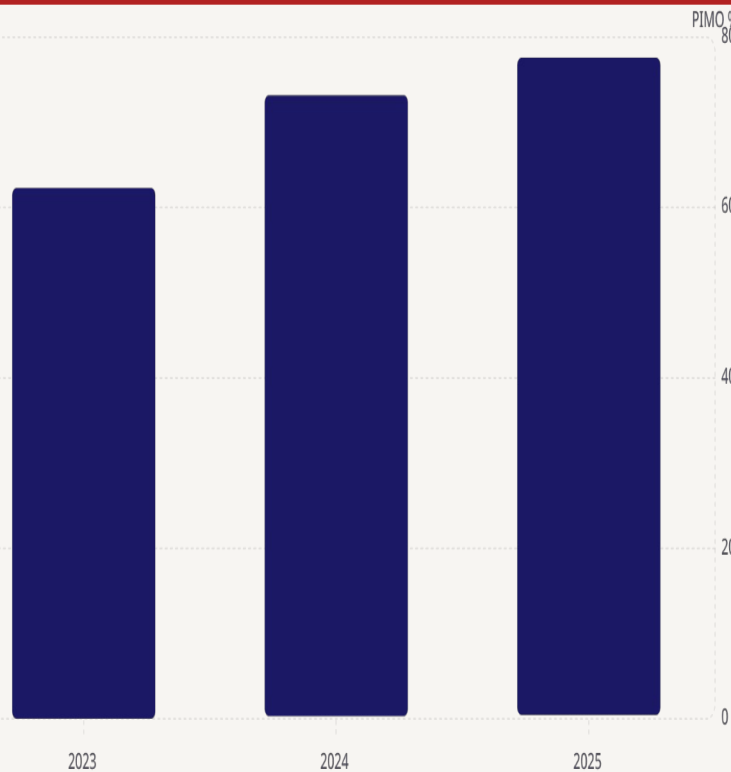
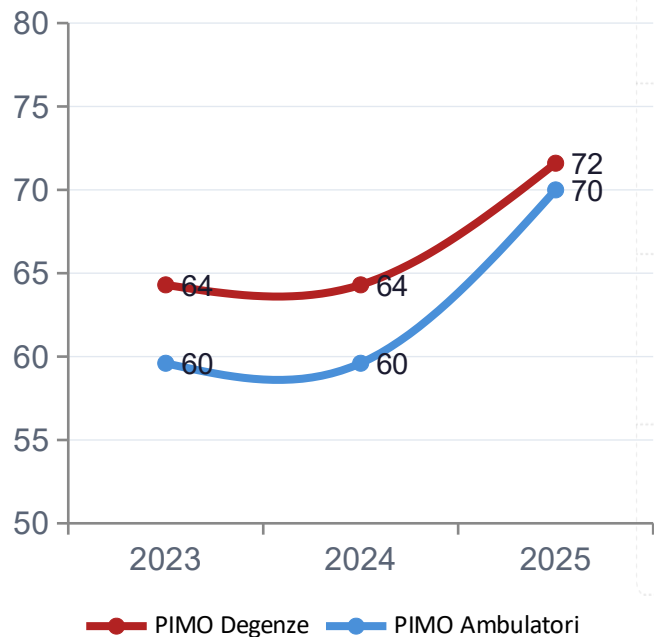
Top presidio degenze 2025

SACCO miglior risultato ambulatori 2025 (6,3)

Indice PIMO — Percezione del Miglioramento Organizzativo

% giudizi positivi (6 o 7 su scala 1–7) · Ambulatori: 59,6% → 70,0% · Degenze: 64,3% → 71,6%

PIMO % 2023–2025 — Degenze vs Ambulatori



PIMO

Percentuale di giudizi 6 o 7 su scala 1–7: è il principale indicatore di percezione della qualità nel sistema regionale lombardo.

Nel **2023-2025**:

Degenze: 64,3% → 71,6% → 73% (+11,3%)
Ambulatori: 59,6% → 70,0% (+17,4%)

Nel **2025**:

Picchi positivi: presidi **POMM** e **Sacco**.
Incremento PIMO complessivo 2023- 2025
Da 62,3% a 70% a 71,6% (+14,9%)

ASST FBF SACCO PIMO %	2023	2024	2025
	62,3	70	71,6

+14,9%

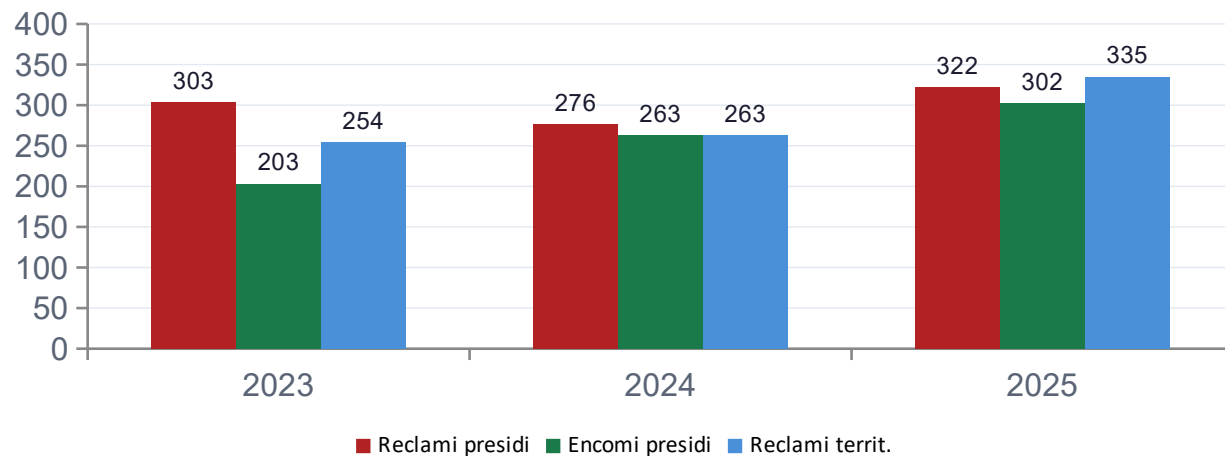
2025

PIMO COMPLESSIVO
71,6%

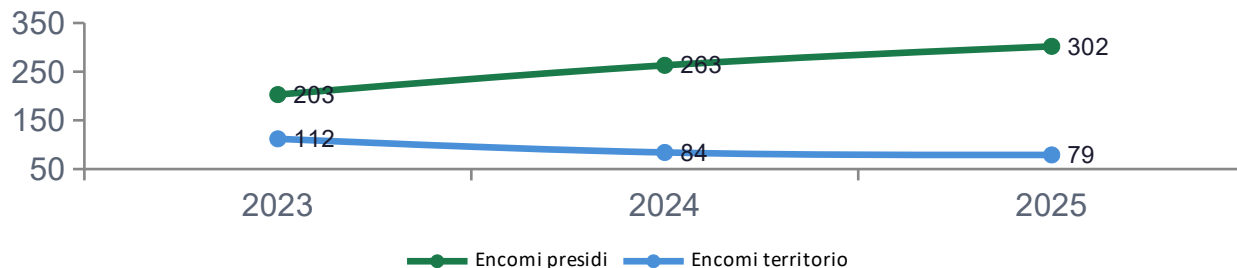
Customer satisfaction ASST FBF SACCO 2025

Contesto e Risultati

Evoluzione reclami ed encomi 2023–2025



Trend encomi 2023–2025 (presidi vs territorio)



Il 2025 conferma il consolidamento delle capacità di ascolto e di dialogo dell'utenza da parte dell'ASST. Tale orientamento ha favorito una maggiore partecipazione, testimoniata dal trend delle segnalazioni e dall'incremento degli encomi nei presidi.

6,0/7

Soddisfazione ASST

CS +0,1 rispetto al 2024

71,6%

PIMO 2025 complessivo

Dal 62,3% nel 2023 (+14,9%)